

**M-sag ÆSU januar 2018  
Uanmeldt kommunalt tilsyn 2017 i Hjemmeplejegruppen Nord**

På foranledning af Ældre- og Sundhedsudvalgets forespørgsel om at se tilsynsrapporterne successivt som tilsyn og efterfølgende dialogmøde blev afholdt, fremsendes hermed tilsynsrapport fra det kommunale tilsyn 2017 i Hjemmeplejegruppen Nord.

**Rapport  
Det kommunale tilsyn 2017****Hjemmeplejen nord**  
26. september 2017

## Indledning

Kommunerne har efter Lov om Social Service (SEL) § 151 pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter SEL § 83 og 86 løses i overensstemmelse med Byrådsbestemmelser. Kommunen skal hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsyn på plejecentre, i hjemmeplejen samt hos private leverandører.

### Tilsynet

- Formålet med tilsynet er
  - At undersøge, om opgaverne på ældreområdet løses i overensstemmelse med lovgivningen, Høje-Taastrup Kommunes fastlagte serviceniveau og den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte beboer
  - At afdække, om der er overensstemmelse mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om, og de faktisk leverede ydelser
  - At bidrage, til at fastholde og højne den samlede kvalitet i kommunen både på kort og lang sigt, og ikke blot at afdække fejl og mangler i servicen
  - At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til at blive alvorlige
  - Skabe mulighed for læring
- Tilsynet er et øjebliksbillede, som er repræsenteret ved stikprøver
- Tilsynet blev afviklet den 26. september 2017 af udviklingskonsulent Rikke Gormsen, MPH, sygeplejerske og chefkonsulent Mariann Lyby, MPH, SA, sygeplejerske
- Tre borgere blev interviewet, én pårørende deltog i tilsynet

### Dialogmødet

- Dialogmødet er en opfølgning på det uanmeldte kommunale tilsyn
- Formål med dialogmødet er, at skabe rum for fælles forståelse og læring
- På mødet præsenteres hvad tilsynet har fundet, og der er mulighed for dialog, uddybning og kommentarer til fundet
- Dialogmødet blev afviklet den 17. november 2017 med deltagelse af to medarbejdere, den daglige leder, lederen af hjemmeplejen samt tilsynsgruppen.

## Metode

Det samlede tilsyn består af

- udvælgelse af 3 borgere,
- gennemgang af dokumentationen
- gennemgang af medicindokumentation, -administration, og observation af medicinhåndtering
- interview med de udvalgte borgere i borgerens eget hjem
- interview med en gruppe medarbejdere
- interview med lederen

Dialogmøde afholdes efter alle dele af tilsynet er gennemført.

Der udarbejdes en rapport, som sammenfatter tilsynet. Rapporten sendes i høring for faktuelle fejl, hvorefter den færdiggøres. Rapporten lægges efterfølgende på hjemmeplejens og kommunens hjemmeside.

## Samlet konklusion

### Sygeplejefaglig dokumentation

Dokumentationen hos tre borgere blev gennemgået. Der foreligger skriftlige afgørelser over bevilget hjælp, og der er dokumenteret konkret og individuel vurdering ud fra borgernes behov. Dokumentationen indikerer, at hjælpen er leveret ud fra kvalitetsstandarderne.

Der er indhentet informeret samtykke hos én borger, hos en anden burde det have været dokumenteret, hos én borger er det ikke relevant. Dokumentationen viser yderligere, at borgerne inddrages i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ligesom de pårørende inddrages efter behov. Kontaktpersonerne er dokumenteret.

Tilsynet har ingen bemærkninger til funktionsvurdering, samarbejde med borger samt døgnrytmeplaner. Målinger anvendes meget sparsomt. Vejledningen følges ikke i fht. helhedsvurderinger. Der ses sparsomme journalnotater, med en del ikke autoriserede forkortelser. Der mangler generelt opfølgninger på journalnotaterne, og der ses flere tilfælde, hvor der burde have været oprettet en plejeplan baseret på notater. Plejeplanerne mangler opfølgning, og der er usikkerhed omkring hvornår en plejeplan skal lukkes.

Generelt skal der arbejdes videre med at sikre, at alle kender og følger retningslinjen for oprettelse af helhedsvurdering. Medarbejderne skal vide, hvordan, hvor meget og hvornår der skal laves journalnotater, så det sikres, at der er relevant dokumentation, som er fulgt op af relevante medarbejdere, samt hvad der skal til, for at journalnotaterne skal udmønte sig i en plejeplan. Derudover skal alle kende og følge vejledningen for oprettelse, brug og afslutning af plejeplaner.

### Borgerne

Der er gennemført interviews hos tre borgere med deltagelse af en datter og en ægtefælle hhv. Alle deltager aktivt og engageret i samtalerne.

Borgerne oplever at få deres behov for hjælp dækket, og at få den hjælp de er bevilget. De føler sig generelt inddraget i både tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ligesom de er tilfredse med kvaliteten. Flere har kommentarer om, at der er forskel på faste medarbejdere og vikarer, og at kvaliteten er forskellig, afhængigt af hvem der kommer.

De pårørende er også inddraget efter ønske og behov. En borger udtrykker undren over, at der er så stort fokus på, hvad pårørende kan hjælpe med. Mener at det er op til den enkelte borger at beslutte, hvad familien skal involveres i.

Alle kender deres kontaktperson, og hvordan de kan komme i kontakt. Sommeren har været udfordrende mht. antallet af vikarer, der har været for mange forskellige, men generelt er der tilfredshed med antallet af hjælpere der kommer i det enkelte hjem.

### Gennemgang af medicinområdet

Gennemgang af medicinområdet indebærer gennemgang af medicindokumentation og -administration samt observation af medicin håndtering. I alt blev medicindokumentationen gennemgået hos otte borgere, og medicinadministration og håndtering kontrolleret i hjemmet hos seks borgere.

Korrekt dokumentation betyder, at der manuelt skal angives de tidspunkter på dagen, hvor borgeren skal have sin medicin, også når dette er selvadministreret. Hos enkelte borgere hvor medicinen var selvadministreret eller administreret af hospitalet, var dette ikke velbeskrevet og kunne skabe uklarhed.

Seks af borgerne har plejeplaner på medicinområdet. Hos enkelte var disse mangelfuldt udfyldt og/eller væsentligt forældet, hos andre var disse relevante med veldokumenterede indsatser og opdaterede observationer.

Antallet af borgere på dosisdispensering er faldet i kommunen som helhed, og aktuelt er fire af borgerne på hel eller delvis dosisdispensering, på trods af at flere af borgerne skønnes at være i stabile forløb. Faldet er en landsdækkende tendens, hvor de praktiserende læger er blevet tilbageholdende med at ordinere dosisdispenseret medicin, hvilket resulterer i en øget arbejdsmængde for medarbejderne i ældreplejen.

To af borgerne på dosisdispensering fik suppleret denne med manuelt doseret medicin, og her fandtes to tilfælde af medicinæsker uden cpr. nr. og navn. Medicindosering hos en borger med store udfordringer i dosis, blev observeret og håndteret korrekt i tæt samarbejde med borgeren og egen læge.

Hos en borger var der medicin i hjemmet som burde have været givet tidligere, dette blev efterfølgende korrekt rapporteret som en utilsigtet hændelse. Al specialmedicin blev håndteret korrekt, herunder opbevaring.

Flere medarbejdere er glade for brug af iPad i det daglige arbejde – også i hjemmet hos borgerne. Den gør flere funktioner lettere og enklere, og tilsynet observerede, at medarbejdere brugte iPads aktivt under besøg i hjemmet.

Den nyligt afviklede kompetenceudvikling på medicinområdet målrettet SOSU-hjælperne, er blevet positivt modtaget, og fortsat kompetenceudvikling på området efterspørges.

## **Medarbejderne**

Der er blevet fulgt op på sidste års tilsyn på dokumentationsområdet. Levering af den daglige indsats kræver at medarbejderne skal holde en balance imellem borgere med forskellige pakker, hvilket kan opleves som en udfordring. Samlet set, er det dog muligt at levere indsatserne med den kvalitet, der er beskrevet i kvalitetsstandarderne. Der er stadig lidt usikkerhed vedr. reglerne for indhentning af informeret samtykke samt dokumentation af dette.

Medarbejderne kender og arbejder efter kommunens kvalitetsstandarder, retningslinjer og instrukser samt ved, hvordan man skal indberette utilsigtede hændelser. Generelt er der stor tilfredshed med de nye iPads, som har gjort det meget nemmere at dokumentere. Alle bruger deres iPads. Hos enkelte borgere vurderer medarbejderne, at det ikke er muligt at dokumentere i hjemmet.

Der opleves et godt samarbejde med både borgere og pårørende. I det store og hele gælder dette også for samarbejde på tværs af døgnnet, med andre faggrupper og de private leverandører.

Der har ikke været lavet systematisk kvalitetssikring og egenkontrol i nogen tid. Der er i hele hjemmeplejen igangsat et arbejde med at revidere egenkontrol metoden.

Der sker den nødvendige oplæring af nye medarbejdere samt i nye opgaver og der er adgang til kompetenceudvikling efter behov.

## **Ledelsen**

Ledelsen har fulgt op på sidste års tilsyn, bl.a. på dokumentationsområdet. Der arbejdes på at forny kvalitetssikring af dokumentation i hele hjemmeplejen, hvor den nye metode bl.a. skal indeholde besøg i borgernes hjem som en del af egenkontrollen. Dokumentation og iPads hænger sammen, og indførelse af disse, har skabt fornyet fokus på området.

Sygefraværet er stadig i fokus, og for hjemmeplejen nord er det aktuelt pr. september 2017 på 18,9 dage i gennemsnit pr. medarbejder, hvilket betyder, at det nu går den rigtige vej. Der holdes løbende fokus på området, med månedlige kontroller af situationen. Hvis man på lederniveau fornemmer, at der f.eks. er manglende arbejdslyst/glæde hos en medarbejder, gøres der en aktiv indsats med at afdække motivation mm. for at blive i jobbet. Der arbejdes med lægeerklæring efter 4 fraværsperioder, uanset begrundelse og længde for fraværet.

Der er ikke mange utilsigtede hændelser, og disse er fortrinsvis på medicinområdet. Det er bl.a. derfor egenkontrollen skal udvides til observationer i borgernes hjem.

I løbet af året er der med hensyn til kvalitetsudvikling igangsat triagering, tidlig opsporing og rehabilitering. Samtidig er der målrettede indsatser i gang for at sikre, at alle anvender Ipads efter hensigten.

Vedrørende kompetenceudvikling har der været sendt medarbejdere på vejlederkurser, palliativ pleje og konflikthåndtering.

Inddelingen i teams har borgeren som fokus, og generelt oplever lederen, at de nye teams fungerer bedre og bedre, og giver god mening. Triagering er et godt redskab, og specielt er tavlen en god hjælp i dagligdagen. Der er et godt samarbejde med hjemmesygeplejerskerne, og tværmøderne i fht. rehabilitering fungerer også meget fint.

### **Anbefalinger**

- At der holdes fokus på dokumentationsområdet og sikres at alle medarbejdere kender og arbejder efter eksisterende retningslinjer
- At den gode udvikling vedr. sygefraværet fastholdes
- At der holdes fokus på administration og kompetenceudvikling på medicinområdet
- At der sikres fortsat fuld implementering af Ipads i den daglige drift, herunder oplæring af alle medarbejder døgnet rundt